

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009

# Tecnocom

The logo for Tecnocom features the word "Tecnocom" in a blue, sans-serif font. Below the text is a thick, red, curved swoosh that starts under the 'T' and ends under the 'm'. To the right of the text, there is a circular graphic element consisting of concentric blue and white rings, resembling a stylized eye or a target.

## VISIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- EL ENFOQUE TECNOCOM  
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
- LOS PRINCIPIOS DE TECNOCOM  
QUE RIGEN ESTA MEMORIA

## GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- TECNOCOM SUS EMPLEADOS Y LA SOCIEDAD
- TECNOCOM SUS CLIENTES Y PROVEEDORES
- TECNOCOM Y EL MEDIO AMBIENTE
- TECNOCOM Y SU COMPROMISO EN RSC



# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa



# Visión de la Responsabilidad Social Corporativa

Nuestro Compromiso con el desarrollo de la innovación nos lleva a crear soluciones que revierten en gran medida en el desarrollo social y la competitividad del mercado español.

En Tecnocom entendemos la responsabilidad corporativa como el ejercicio sostenible de nuestra actividad basada en relaciones de larga duración y confianza con nuestros clientes, cuyas necesidades son satisfechas gracias al trabajo en equipo de nuestros empleados en colaboración con las empresas del sector y organizaciones públicas y privadas, innovando en el desarrollo de soluciones de valor que promuevan el desarrollo de la Sociedad de la Información.


Esta concepción se refleja en los valores que orientan toda actividad y gestión de Tecnocom y son la base de nuestra cultura corporativa y actuación como empresa responsable:

- ⦿ Orientación al cliente
- ⦿ Compromiso con la innovación
- ⦿ El desarrollo profesional y humano
- ⦿ La Sostenibilidad como compañía
- ⦿ La excelencia como equipo

Para integrar este enfoque de gestión ética y responsabilidad en nuestra actividad, en Tecnocom hemos realizado una aproximación a las áreas específicas de los ámbitos social, económico y medioambiental.



Entendemos  
la Responsabilidad  
Social Corporativa  
como el ejercicio  
sostenible de nuestra  
actividad



## **El Enfoque de Tecnom de la Responsabilidad Social Corporativa**

La RSC en Tecnom afecta a toda la cadena de valor necesaria para la prestación del servicio afectando a todas las áreas de negocio y mercados donde se desarrolla la actividad.

### **ENFOQUE DE NEGOCIO**

El desarrollo de nuestra actividad con criterios de excelencia para ser los principales suministradores de soluciones de valor a nuestros clientes y alcanzar nuestros objetivos de negocio garantizando la creación de riqueza mutua sobre la cual construir un crecimiento compartido.

Es fundamental la eficacia en la gestión financiera y la transparencia en el reporte de cuentas, así como una inversión constante en el desarrollo de soluciones propias de manera eficiente.

Se mantiene una comunicación directa y clara con los inversores, analistas y organismos reguladores siendo especialmente exigentes en el detalle de la información en cuanto a Gobierno Corporativo.



## ENFOQUE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En Tecnocom prima un planteamiento ecológico de sostenibilidad, lo cual se refleja en las iniciativas que se desarrollan al respecto como la adopción de los criterios establecidos en la norma de referencia UNE-EN ISO 14001:2004.

Este hecho pone de relieve el compromiso de Tecnocom de respeto al Medio Ambiente más allá del cumplimiento legal, marcando objetivos de ahorro energético, reciclando residuos y creando una cultura de uso racional de los recursos. La anticipación y el estudio de todas las posibilidades que ofrece la tecnología para mejorar la calidad de vida desde el ámbito empresarial es otro de nuestros retos por ello el desarrollo de nuestros servicios siempre tiene en cuenta a los retos medioambientales del futuro.





## ENFOQUE DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LA ÉTICA EN EL TRABAJO

Tecnocom apuesta por un modelo de gestión empresarial basado en un firme compromiso con el desarrollo de sus empleados, la sociedad y el entorno a través de una estrategia que impulsa la ética a todos los niveles de la compañía.

Para ello Tecnocom trabaja firmemente en el establecimiento de criterios de buenas prácticas y excelencia en la prestación de servicios basados en la calidad y la confianza.

La incorporación de políticas de derecho laboral que consoliden una relación estable promoviendo la eliminación de la discriminación en relación al empleo y el desarrollo de carreras profesionales son otra de nuestras prioridades.





## ENFOQUE DE INNOVACIÓN RESPONSABLE

Un factor clave del éxito en la colaboración entre firmas consultoras y empresas, en medio de los retos actuales y futuros que presenta la economía, será hacer cada vez más fluidos y persistentes los canales que permitan la transferencia de este conocimiento y la generación de ese aprendizaje, especialmente en lo que contribuya al desarrollo de una cultura de innovación.

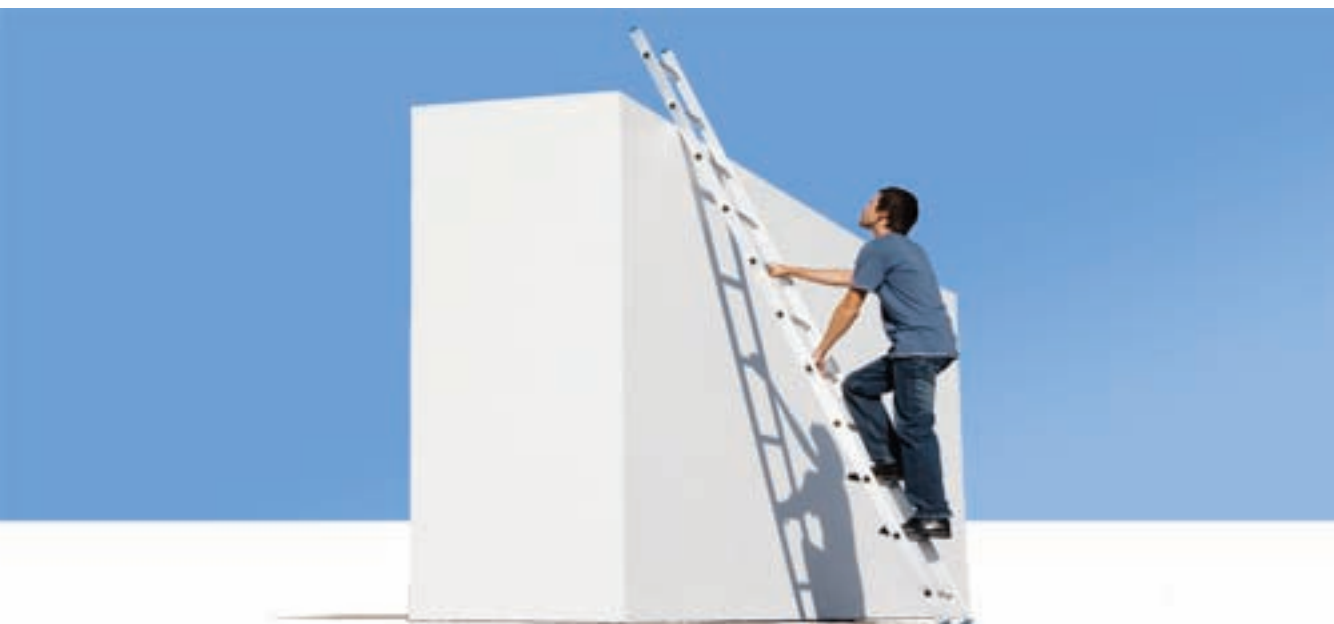
La innovación se ha convertido en un elemento fundamental como ventaja competitiva en un mercado global creciente, especialmente en el sector de Tecnologías de la Información.



## La innovación se ha convertido en un elemento fundamental

En Tecnocom estamos orgullosos de nuestra contribución a la generación de Tecnología de vanguardia e innovadora.

Nuestro trabajo se concentra en la realización de proyectos que combinan los desarrollos tecnológicos más avanzados y la explotación económica de resultados en investigación con un conocimiento actualizado de normativas y políticas de distintos ámbitos y una profunda concienciación de los aspectos humanos y sociales.



## **Los Principios de Tecnocom que rigen esta Memoria**

Tecnocom es una empresa adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se adhiere a este compromiso voluntario, por medio de la implantación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Esta memoria se ajusta a los principios de contenido y calidad de la información que exige el GRI, Global Reporting Initiative, y nuestro compromiso es estar en disposición de reportar los indicadores de desempeño que nos permiten ajustarnos al nivel C de aprobación en la siguiente edición de la misma.



En cuanto a los principios de definición del contenido se basan en:

- ⦿ Reflejar lo que es significativo y relevante y releja los impactos en materia de responsabilidad de nuestra actividad, **Concreción**
- ⦿ Identificar los grupos de interés, conocer sus expectativas y dar una respuesta a las mismas, **Participación**
- ⦿ Manifestar como la compañía contribuye a nivel local o global, **Contextualización**
- ⦿ Plasmar todos los aspectos de nuestra actividad en materia de RSC, **Precisión**
- ⦿ Presentar la información de manera comprensible y accesible, **Información**





---

# Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

Tecnocom gestiona activamente la RSC integrándola en su estrategia con el soporte del Comité Ejecutivo de la Compañía. En 2009 se ha creado un Comité Operativo de RSC integrado por las diferentes áreas de la compañía que garantiza la gestión transversal y la relación y participación de los distintos grupos de interés.

La dirección de Tecnocom está totalmente implicada en el impulso y el desarrollo de una cultura corporativa de responsabilidad. Entre las funciones de este comité se encuentran el diseño de objetivos, de áreas clave, el impulso de iniciativas y políticas responsables.

## PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Tecnocom durante el año 2009 ha iniciado un proceso de transformación que garantice su competitividad y sostenibilidad en el largo plazo.

Este proceso se inició con la racionalización de la oferta y continúa con la reorganización interna. Ambas transformaciones conducen a beneficios directos como la mejora de la calidad, la optimización de Recursos y la mejora de la productividad.





RACIONALIZACIÓN DE LA OFERTA

La nueva forma de presentar y gestionar nuestra oferta conduce a una mayor claridad a la hora de explicar al mercado el amplio y variado portafolio de TecnoCom y además se alinea con los objetivos de nuestros clientes a los que nos dirigimos en clave de Soluciones de Negocio y Soluciones de Tecnología.

También nos permite reflejar nuestras capacidades desde el diseño, desarrollo y consultoría a la externalización de servicios, aplicaciones y de infraestructuras.



# ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA

La nueva organización pretende dotar a la compañía de la flexibilidad operativa y organizacional que le permita adaptarse a un continuo proceso de cambio, definir nuevos roles dentro de una organización matricial con tres dimensiones: Especialización vertical, Soluciones y Regiones.



## COLABORACIONES

En un mercado cada vez más competitivo y exigente, en Tecnocom apostamos por la colaboración y las alianzas como garantía de éxito empresarial y como vehículo de dinamismo.

Entre las entidades con las que colaboramos cabe destacar las siguientes:

- ⦿ Asociación Española de Consultoría, **AEC**
- ⦿ Asociación Multisectorial de Empresas españolas de Electrónica y Comunicaciones, **ASIMELEC**
- ⦿ Information Technology Service Management Forum, **ITSMF**
- ⦿ Asociación de Usuarios de Telecomunicación y Sistemas de Información, **AUTELSI**
- ⦿ Asociación Española de Tecnologías de la Información y Comunicación, **AETIC**

Además Tecnocom participa en las siguientes Asociaciones:

- ⦿ Asociación para el Progreso de la Dirección, **APD**
- ⦿ Asociación Profesional del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado, **ASTIC**
- ⦿ Asociación de Usuarios de SAP de España, **AUSAPE**
- ⦿ Asociación de Directivos de Comunicación **DIRCOM**
- ⦿ Asociación Española de Normalización y Certificación **AENOR**
- ⦿ Fundación **DINTEL**



## **Tecnocom, sus Empleados y la Sociedad**

Hoy en día, los profesionales que trabajan en una compañía son la clave para la sostenibilidad del negocio por ello en Tecnocom trabajamos para generar empleo de calidad, apostando por la formación y el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados.

De igual forma como compañía del sector de Tecnologías de la Información y Comunicación asumimos el compromiso de aportar nuestro conocimiento para trasladar las posibilidades y beneficios que la tecnología puede aportar a la sociedad en general.



## TECNOCOM Y SUS EMPLEADOS

Tecnocom está enfocado a captar, gestionar y retener el talento ofreciendo un entorno de trabajo que respeta al individuo y su diversidad, que ofrece igualdad de oportunidades, una adecuada gestión del desempeño ofreciendo una batería de opciones que faciliten el desarrollo profesional.

En 2009 la plantilla de Tecnocom alcanzó un total de 5.148 empleados que supone un crecimiento del 3% sobre el año anterior.

Total Hombres	Edad Media	Total Mujeres	Edad Media
3.884	36,8	1.264	36,5



## PLANES DE FORMACIÓN

La formación es uno de los aspectos laborales más importantes para TecnoCom. Permite que nuestros empleados puedan cumplir los requisitos, en constante evolución, de nuestros negocios globales. Para mantener y ofrecer un nivel de servicio a nuestros clientes con la máxima calidad, nuestros empleados tienen que mantenerse a la vanguardia de la tecnología y tienen que estar bien preparados para los cambios que se produzcan en el mundo de los negocios.

El plan de formación de la compañía quiere poner a disposición una amplia variedad de contenidos formativos, utilizando las distintas metodologías punta con el único objetivo de apoyar el desarrollo profesional de los empleados y ofrecer una formación práctica y de calidad. La compañía pone a disposición de los empleado becas para la ampliación de estudios y un plan que abarca las siguientes áreas:



### ● Formación presencial

Calendarios abiertos y orientados a la Carrera Profesional de los empleados

	CURSOS	PARTICIPANTES	<sup>%</sup> sobre plantilla media
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>3.046</b>	<b>63,59%</b>

### ● Formación en Idiomas

- Cursos de Inglés presenciales grupales (en oficinas TecnoCom y proveedor)
- Cursos de Inglés e-Learning en TecnoComunidad



## ● Escuela de Formadores

Un Programa continuo de potenciación, desarrollo y reconocimiento de un colectivo de profesionales dentro de la organización, que colaboren de manera habitual en la transmisión de conocimientos y habilidades claves para la Compañía.

Los objetivos que se pretenden son:

- Crear un equipo de formadores internos capaces de formar a otros compañeros
- Mejorar las habilidades y capacidades de los profesores internos en su función de transmisores de conocimientos clave para la Compañía
- Crear una cultura de formación interna de calidad
- Generar un estilo común de impartición de acciones formativas





**Grandes Programas Formativos**, con una duración de 95 horas e impartidos por Escuelas de Negocio y Consultoras de formación especialistas en el sector.

Programa de Desarrollo de Habilidades en Gestión de Proyectos, cuyo objetivo fundamental es lograr, un conocimiento y aprendizaje de los procesos, herramientas y operativas existentes en un proyecto específico de tecnología

Plan de Formación Comercial 2009-2010. Programa de Formación e-learning dirigido al área comercial. Dividido en:

- Videoconferencias semanalmente para la presentación de la Oferta de Productos y Servicios que ofrece TecnoCom
- Plan de cursos e-learning a través de la TecnoComunidad



**Certificaciones** en áreas clave de negocio por parte de nuestros principales Partners tecnológicos:

**MICROSOFT, CITRIX, CISCO, SUN, SAP, ORACLE, NOVELL, ITIL, DELL, FILENET, CHECKPOINT, WMWARE, LINUX, ECM, HP, IBM, PRINCE y NAVISION**

CERTIFICACIONES	TOTAL	1.133
-----------------	-------	-------



#### ● TecnoComunidad

Una nueva plataforma innovadora basada en e-learning 2.0 con formato de comunidades de aprendizaje y espacios de conocimiento compartidos. Esta plataforma nos permitirá formaciones on-line, seguimiento y tutorización de alumnos, Web conference, blogs, gestión documental, foros, agendas y relación de contenidos.

El catálogo puesto a disposición de varios proveedores lo que permite tener acceso a una gran variedad de títulos, tanto de tecnología como de habilidades en inglés y en castellano.

	CURSOS	PARTICIPANTES	% sobre plantilla media
<b>TOTAL</b>	<b>1.946</b>	<b>1.200</b>	<b>25,05%</b>

## IMPULSO Y DESARROLLO DEL TALENTO

Sabemos que los profesionales con talento son los agentes del cambio en la Compañía, para ello contamos con planes de carrera estructurados a través del Modelo Global de Capacidades y la herramienta de evaluación del desempeño mediante la gestión de Competencias, EAP (Evaluación de la Actuación Profesional).

### ● Vacantes Internas Tecnocom

Día VIT es un programa de comunicación de vacantes internas de la Compañía. Una vez a la semana se envía un correo a todos los colaboradores para informarles de las vacantes abiertas. En 2009 hemos publicado 44 ediciones del día VIT.





## Objetivo

Dar a conocer las vacantes Internas de Tecnom, ofreciendo igualdad de oportunidades y transparencia como reglas de juego.

Facilitamos la movilidad tanto horizontal como vertical, así como geográfica, de acuerdo con nuestro programa de desarrollo Profesional, para ello se le facilita información semanal a toda la plantilla de las ofertas de empleo no solo nacional sino internacionales: "diaVIT" - Vacantes internas de Tecnom.





## ● TecnoCompensa

Plan de Retribución Flexible dirigido a todos los empleados de Tecnocom que permite optimizar la retribución y adaptar la forma de percibir el salario a las necesidades personales y familiares.

De forma totalmente voluntaria el empleado puede adherirse al Plan, canjeando parte de su retribución dineraria por los productos ofertados, aprovechando así ventajas fiscales, economías de escala y ahorrando tiempo y costes en la contratación.

Los productos ofertados son vales de comida, vales de guardería, hogar conectado a internet, seguro de vida, seguro médico, seguro de hogar y cesión de vehículo en renting.





## LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación ocupa un papel determinante en la consolidación del compromiso y contribuye a fortalecer el trabajo en equipo. La confianza nace de la comunicación y el compromiso.

Contar con empleados comprometidos, implica fomentar una cultura de comunicación abierta y sincera, de respeto y aprecio, de orgullo de pertenencia y sentido de comunidad, difundida a través de:

- Comunicados Internos: información dirigida a toda la plantilla orientada a cambios de organización, procedimientos, proyectos internos, formas de trabajo, reconocimientos a compañeros
- Blogs, brinda la oportunidad para hacer comentarios e intercambiar información entre ellos creando un valor añadido sin apenas coste





## La confianza nace de la comunicación y el compromiso

- Foros de opinión
- Intranet
- Portal Técnico: base de datos y registro técnico de proyectos. Todos los empleados puedan aportar valor a la compañía. A través de creación de comunidades formativas, blogs y foros virtuales y colaborativos
- Webconferences, Webseminars, Videoconferencias : discusión y participación en proyectos independientemente de su dispersión geográfica
- MisTecnonoticias: boletín diario, enviado a todos los empleados, en el que se comunica sobre los éxitos y proyectos de la compañía, además de información relevante sobre el sector TIC

## LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Tecnocom asumió el compromiso, de integrar la prevención de Riesgos Laborales, dentro del sistema de Gestión de sus empresas para lo cual ha desarrollado una Política de Prevención de Riesgos Laborales que expresa el compromiso de nuestras empresas con la seguridad y la salud de los trabajadores.

Contamos con un departamento de Prevención de Riesgos Laborales que depende directamente de la Dirección General de Personas, coordinadores y delegados de prevención, responsable del servicio de Prevención Laboral Mancomunado, que agrupa tres especialidades técnicas: Seguridad, Ergonomía y Psicología Aplicada e Higiene en el trabajo y presta servicios a todas las empresas de Tecnocom.

La especialidad de Medicina del Trabajo funciona a través de un concierto con empresas externas, MGO y SPIBERMUTUAMUR.



Entre las acciones llevadas a cabo en 2009, cabe destacar:

- Establecimiento de un nuevo procedimiento, mediante el cual, todos los trabajadores realizarán un curso de formación de Prevención de Riesgos Laborales. El nuevo procedimiento, informa a cada nuevo empleado, de los riesgos y medidas preventivas de su puesto de trabajo así como de la posibilidad de realizar un reconocimiento médico
- Planificación de la auditoría legal obligatoria
- Implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, basado en la Norma LHSAS 18001:2007, cuya premisa es alcanzar la excelencia en Seguridad y Salud





## DATOS DE SINIESTRALIDAD

El análisis y estudio de los accidentes ocurridos en la empresa constituye una herramienta que puede ser de utilidad a la hora de eliminar las causas que los hayan producido.

En 2009 se produjeron 68 accidentes que causaron baja laboral, de los cuales un 49% ocurrieron in itinere.



## ABSENTISMO

El sistema de medición de absentismo está basado en los datos del Portal del empleado, herramienta corporativa que entre otras utilidades gestiona la imputación de tiempos.

En 2009 el índice de absentismo en Tecnocom es del 2,02%.



## EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ⦿ Compromiso de adhesión a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, para lo cual se implantarán medidas orientadas en la materialización de dichos principios
- ⦿ Colaboración con Cruz Roja mediante la participación en dos campañas semestrales de donación de sangre en los Centros de trabajo con más personal
- ⦿ Otras acciones: Auditoría anual de las cuentas
- ⦿ Renovación de la certificación del sistema de gestión de Medio Ambiente
- ⦿ Mantener la adhesión al Pacto Mundial
- ⦿ Inicio de la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud referenciado a la Norma OHSAS 18001:2007

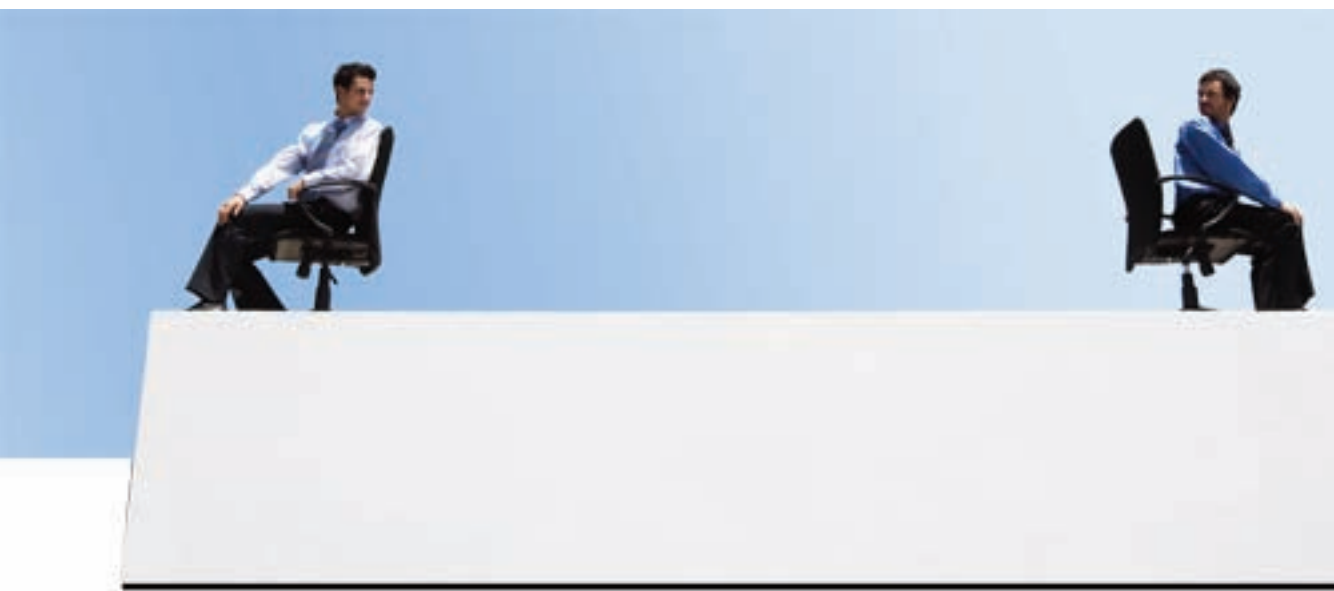


## Añade valor al desarrollo de negocio de nuestros clientes

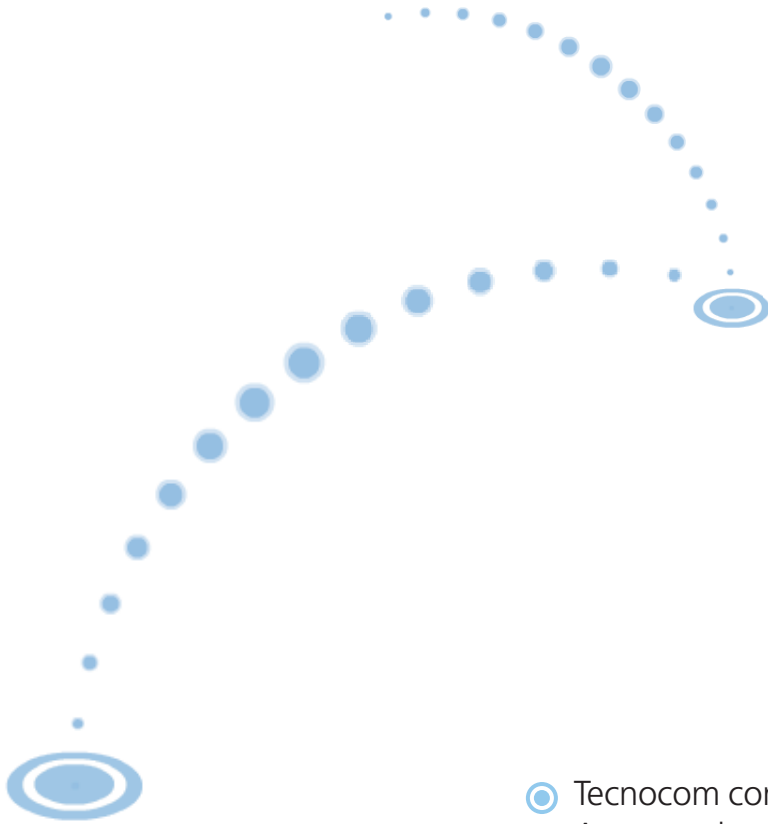
Por otro lado, Tecnocom ha colaborado en la puesta en marcha, junto con algunos clientes, de proyectos orientados a proporcionar un beneficio colectivo dentro de las Comunidades en las que se ha desarrollado:

- 🕒 TDT Galicia: La compañía se encarga de catalogar, analizar y controlar los contenidos audiovisuales de acuerdo con la normativa aplicable a las emisiones de TDT
- 🕒 Tecnocom instaló la red Wimax que da cobertura a todos los hogares del Ayuntamiento de Vilanova

- Sistema de Gestión de Centros Educativos de Primaria y Secundaria desarrollado por Tecnocom para la Consejería de Educación, Ciencia e Investigación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, englobado en el marco del proyecto Plumier XXI. El sistema informático dota a los Centros Educativos de herramientas de última generación para la gestión de su actividad, con el objetivo de acercar la administración educativa a los ciudadanos, no solo los centros, sino también los padres, profesores y alumnos podrán disponer de accesos personalizados tanto a la información como para la gestión








- Tecnocom conjuntamente con el Ayuntamiento de Sevilla y en calidad de socio tecnológico ha diseñado una oficina virtual como segundo paso tras llevar a cabo el desarrollo e implantación de un sistema integral de gestión tributaria y de recaudación, "ALBA". La oficina virtual permitirá que los contribuyentes cumplan con todas sus obligaciones por medio de Internet, disponiendo en todo momento de información sobre deudas y pagos efectuados, emisión de justificantes de pago, pago electrónico, gestión de domiciliaciones, consulta de expedientes tributarios y de embargo, etc





- La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, invitó a Tecnocom al proceso de introducción de Tecnologías de la Información en los centros de enseñanza pública no universitaria. En este caso, Tecnocom dotó a 550 centros educativos de pizarras digitales Smart Board, cuyo uso y según varios estudios, mejora la enseñanza y aprendizaje en la educación
- Tecnocom pone voz en gallego y castellano a la web del SERGAS. Un servicio público, que permite un mejor acceso a la información de personas con discapacidades en la visión, que en Galicia son más de 70.000
- Tecnocom implantó un chip que permite localizar expedientes en los juzgados. Este proyecto forma parte del Plan de modernización de la Administración de Justicia de Catalunya, y se aplicará en 156 juzgados que actualmente tienen 7 millones de expedientes abiertos

- 
- El Ayuntamiento de Ourense adjudicó a Tecnocom la instalación y puesta en marcha de una red inalámbrica de transmisión de datos y acceso a Internet en esta localidad. La nueva red dará cobertura tanto a zonas del núcleo urbano como de la zona rural. Este proyecto mejoró el acceso a Internet y una mayor comunicación a todas las dependencias del Concejo, independientemente de su ubicación. Es decir, que los habitantes de Orense tienen acceso a Internet desde prácticamente cualquier punto de las zonas rurales y en las plazas públicas de las zonas urbanas
  - Tecnocom y la Junta de Andalucía conectan informáticamente juzgados de la Comunidad. El proyecto tecnológico posibilita la consulta de los expedientes que se tramitan entre juzgados

FUTURO



Tecnocom será  
el proveedor oficial  
exclusivo de la FEB

## COMPROMISO CON EL DEPORTE

- La Federación Española de Baloncesto (FEB) y Tecnocom firmaron un acuerdo de colaboración, mediante el cual Tecnocom se convierte en el Socio Tecnológico de la FEB y de la Selección Española hasta diciembre de 2012. Con este acuerdo, Tecnocom será el proveedor oficial exclusivo de la FEB en avanzados servicios TIC orientados a mejorar la eficiencia en la gestión de la Federación
- Tecnocom y el Consejo Superior de Deportes firman un acuerdo de colaboración para la integración sociolaboral de los Deportistas de Alto Nivel. El acuerdo forma parte del programa PROAD, un convenio al que se adhieren empresas y en el que Tecnocom aporta becas o ayudas para el fomento del estudio y prácticas laborales que ayudará a los deportistas de alto nivel, una vez finalizadas sus trayectorias deportivas, a incorporarse al mercado laboral. La práctica del deporte de alto nivel, dota a los deportistas de excelentes atributos profesionales como la motivación, trabajo en equipo, sentido de compromiso y responsabilidad. Estas cualidades son el resultado de una larga e intensa preparación y dedicación que en muchos casos dificulta o impide la construcción de proyectos alternativos que permitan al deportista una adecuada inserción sociolaboral



## **Tecnocom, sus Clientes y Proveedores**

Uno de los objetivos principales de nuestra actividad es responder a las necesidades de negocio de nuestros clientes creando soluciones a medida. Para ello trabajamos en el desarrollo de una cultura de calidad, gestionando los medios necesarios para la mejora continua con visión global, adelantándonos a las expectativas del presente y aportando posibilidades de futuro.

En Tecnocom pensamos que esta es la forma de construir y mantener relaciones de confianza.

## **LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**

Para lograr los objetivos estratégicos debemos ofrecer un servicio eficaz con una alta satisfacción para nuestros clientes. La Compañía cuenta con una Política de Calidad con principios y procedimientos claramente definidos además de adoptar criterios y estándares de calidad.



La Política de Calidad de la compañía se basa en principios que definen el compromiso de brindar los recursos necesarios para la mejora continua de los productos y servicios como instrumento fundamental para el incremento de la eficacia, el aumento de la competitividad y la fidelización del cliente.

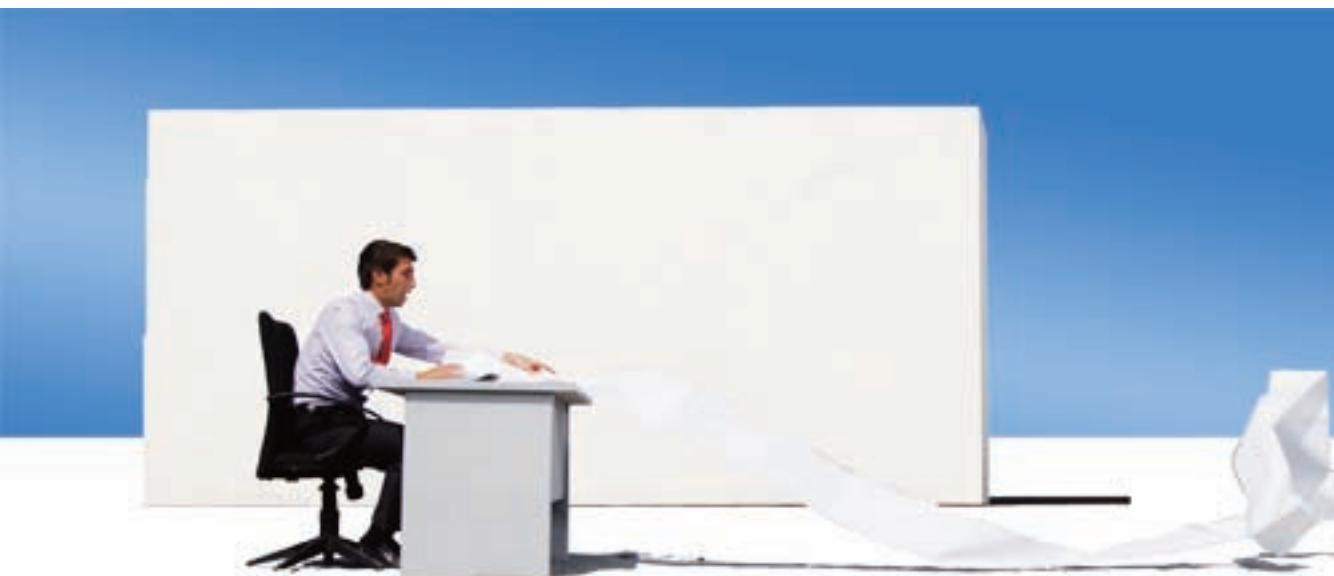
La calidad y confianza de los proyectos y soluciones de Tecnocom se encuentra avalada por los más exigentes Certificados de Calidad:

- ISO 9001:2000 que Certifica todas las actividades de Tecnocom con una antigüedad superior a 14 años y cubre tanto la planificación como el desarrollo, la implantación, el seguimiento y control y la mejora continua de todos los procesos de negocio
- ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental
- CMMI: El Instituto estadounidense SEI (Software Engineering Institute), certifica a Tecnocom con el nivel CMMI 3 en Desarrollo y Servicios

Tecnocom es una de las tres primeras empresas del mundo en obtener esta certificación y la primera en España.


La certificación CMMI es un modelo orientado a la mejora de los procesos, que dota a las organizaciones de las habilidades básicas necesarias, para incrementar la calidad en el desarrollo del software. Asimismo, capacita para predecir objetivos de mejora y prioridades en tiempo y coste requeridos para la mejora continua e incremento de la productividad y eficiencia en el desarrollo de software.

Tecnocom, en su continua búsqueda de nuevas fórmulas y modelos de organización de servicios, que aporten un valor añadido a sus clientes, ha apostado desde un principio por conseguir el mayor nivel de certificación CMMi. El diagnóstico ha permitido analizar de manera integrada el escenario de procesos en las áreas de proyectos y aplicaciones, servicios de gestión de aplicaciones, factoría de SW y proyectos de IST.

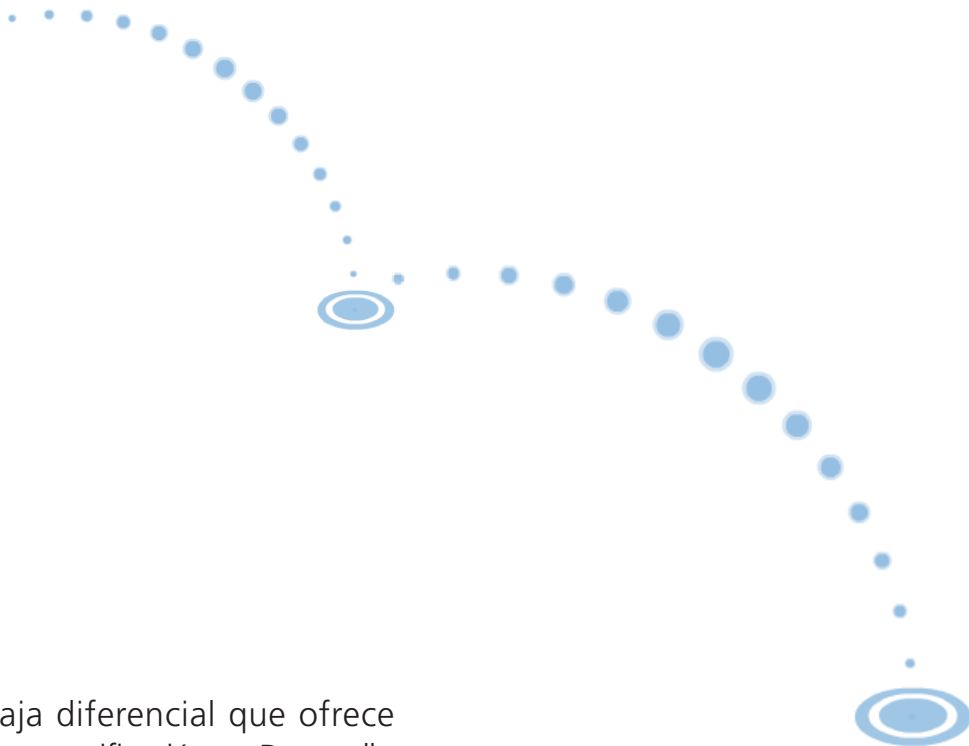




Además el nivel 3 de la certificación en desarrollo y servicios es un referente de la madurez de los procesos. Una certificación especialmente valorada, por los grandes clientes de factoría de software, ya que les garantiza que nuestros procedimientos son los adecuados, y que hemos adquirido un compromiso en la mejora de desarrollo y mantenimiento de software. Para ello, actualmente Tecnocom tiene Centros de Desarrollo de Software en: A Coruña, Barcelona, Girona, Tarragona, Castellón, Almería y Madrid donde cuenta con 620 profesionales y capacidad para ofrecer servicios de calidad en plazos más cortos, proyectos globales con equipos coordinados, alto grado de especialización del conocimiento.



Somos una de las tres  
primeras empresas  
del mundo en obtener  
la certificación CMMI,  
y la primera en España



Las ventaja diferencial que ofrece obtener esta certificación en Desarrollo y servicios es evidente, un cliente de Tecnocom, cuenta con la garantía del control de todas y cada una de las actividades solicitadas, un modelo común de indicadores que permiten tanto, la medición del avance de la actividad, como la calidad de la misma y, lo que es más importante, la posibilidad de abordar conjuntamente acciones estratégicas de mejora de los procesos resultantes en los que podrán integrarse de manera sencilla los propios del cliente, dando como resultado una visión alineada e integrada de la actividad, con distintos niveles de análisis, en función del agente interesado en la misma.



La incorporación de este modelo de procesos pone en evidencia, una decidida apuesta por el uso de modelos de referencia internacionalmente reconocidos, por las mejores prácticas de gestión de la tecnología a nivel mundial y el compromiso estratégico de Tecnocom con la calidad.

El SEI de la universidad estadounidense Carnegie Mellon, es un Instituto independiente, que goza de un elevado prestigio internacional, por la independencia en sus valoraciones. Su principal objetivo es valorar la calidad de los servicios en la gestión de aplicaciones, regula los procedimientos en la producción de software y servicios, así como la capacidad de una empresa para prestar servicios de desarrollo de procesos de software.



- ISO 27001: Tecnocom está implantando un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información tomando como referencia esta norma. Este sistema comprende la estructura Organizativa, los procedimientos, los procesos y recursos para gestionar la seguridad de la información. De esta forma la dirección de Tecnocom dispondrá de una herramienta para llevar a cabo las políticas y los objetivos de seguridad: Integridad, confidencialidad, disponibilidad, asignación de responsabilidades y autenticación. Proporcionará de igual forma los mecanismos necesarios para la salvaguarda de los activos de información y de los sistemas que los procesan conforme a las políticas de seguridad de la organización
- ISO 20000: Sistema de Gestión de la Calidad del servicio TI basado en esta normativa internacional y alineado con el estándar ITIL de referencia en el sector. Comprende la estructura organizativa, recursos y roles iniciales, los procesos y procedimientos necesarios incluida su alineación con las funcionalidades del nuevo sistema de información SIEBEL que va a dar soporte a los servicios ITIL en servicios gestionados

## ESCUCHA ACTIVA DE NUESTROS CLIENTES

Una de las vías para llevar adelante este proceso es tener información de primera mano de nuestros clientes, de esta forma podemos saber en qué debemos mejorar para lograr mayores niveles de excelencia.

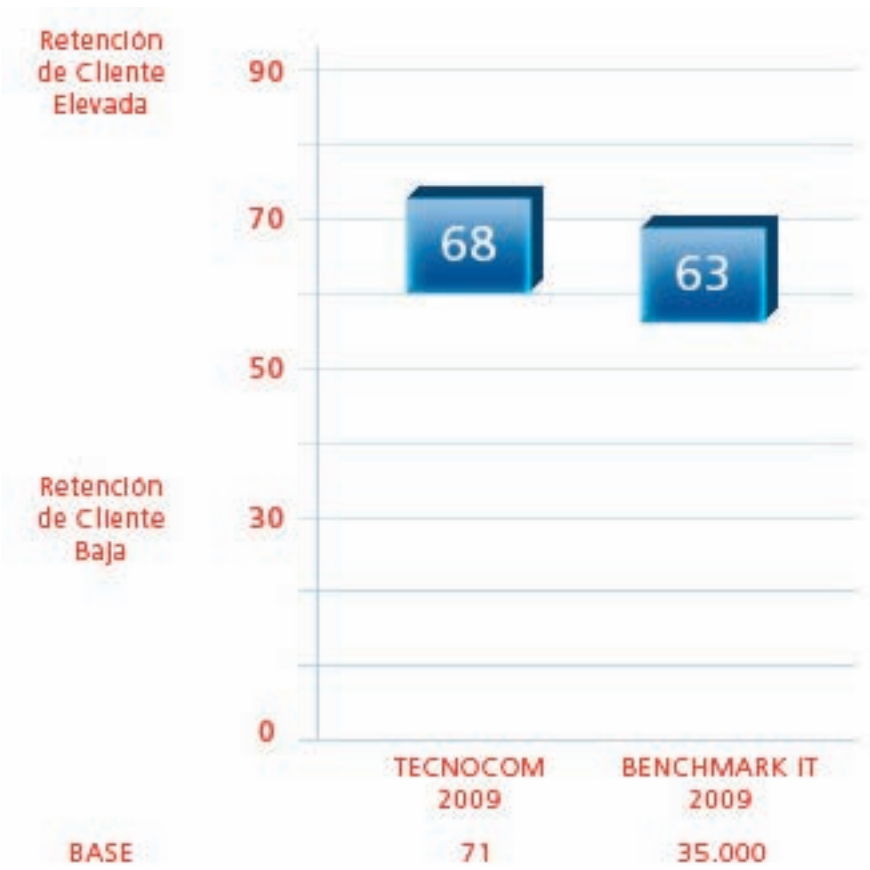
## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Tecnocom lleva a cabo un estudio anual para conocer el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios prestados por Tecnocom comparados también con la competencia. El estudio es realizado por una empresa externa, la cual ha definido un único modelo global para todas las empresas del Grupo, con el fin de obtener la máxima objetividad y analizar puntos débiles y fuertes del servicio prestado por el Grupo.

El estudio tiene como principales finalidades: la elaboración de un plan de acción, en base a los resultados del estudio, orientado a la mejora operativa de la Compañía y un plan de acción comercial, en base a las debilidades reflejadas en las respuestas sobre comparación competencia y aspectos sobre nuestros productos y servicios decisivos para la retención de los clientes.

# TRI\*M Índice

## Benckmarking 2009



\* Benchmarks calculados con todos los estudios realizados sobre retención de clientes en el Sector IT en los últimos 3 años en Europa

## REVISTA TECNEWS



Una revista multimedia  
pionera en España

Es una herramienta de comunicación externa en formato online, dirigida a todos nuestros clientes, accionistas, socios tecnológicos y asociaciones.

Sus dieciséis páginas ofrecen información actual y de utilidad para los lectores. Un espacio de comunicación de la Compañía a sus públicos de interés, cumpliendo dos premisas: brevedad y claridad. Entre sus secciones encontramos: noticias sobre los proyectos más destacados, los premios o nuevas certificaciones; nuevas soluciones o servicios, contiene videos en los cuales los clientes cuentan su experiencia y los primeros ejecutivos las tendencias del sector de su responsabilidad y la estrategia definida por Tecnocom para buscar y donde también opinan nuestros socios y analistas más relevantes del sector TIC.



## NUESTROS PROVEEDORES Y SOCIOS

Nuestros principios de calidad, responsabilidad y confianza y la búsqueda de relaciones flexibles y de largo plazo requieren trabajar en estrecha relación y colaboración con los mejores proveedores del sector a los que consideramos Socios Estratégicos.

En Tecnocom promovemos marcos de cooperación en toda La cadena de suministro para lograr una mayor comprensión y aplicación de cómo desarrollar servicios que a su vez generen mayor capacidad de innovación y reducción de costes.

Buscamos consolidar relaciones a largo plazo y por ello cuidamos que cumplan estrictos requisitos de calidad, cuenten con certificaciones y reconocimientos públicos, tengan un sólido conocimiento del sector y coincidan con nuestras directrices corporativas. Esto nos hace reducir nuestro número de proveedores y trabajar con aquellos con los que hemos afianzado relaciones estables, lo que nos permite eliminar pasos intermedios en las selecciones recurrentes.



## POLÍTICA GLOBAL

Tecnocom tienen una Política Global de Compras que ofrece reglas claras y recomendaciones para optimizar y asegurar el funcionamiento de las relaciones con proveedores. Cubre los alineamientos para compras y todos los procesos de adquisición, desde parámetros de negociación, información de alianzas Globales y detalles de los distintos procesos según el nivel de complejidad.

En los contratos de homologación se incluyen criterios y cláusulas que garantizan la competencia leal, medidas anti-corrupción y comportamientos no profesionales.





## ALIANZA GLOBAL CON GETRONICS GWA

Tecnocom firmó una alianza global con Getronics para la gestión del entorno de trabajo. Los siete miembros fundadores de la alianza (APX, CompuCom, Getronics, Getronics Middle East, NTT DATA Getronics, ServiceOne Getronics y TecnoCom) abarcan los mercados Europeo, Americano y Asiático. El compromiso con la alianza asegura una alta eficiencia en costes. Todos nuestros compromisos están avalados por una calidad de servicio garantizada en todos los mercados presentes.

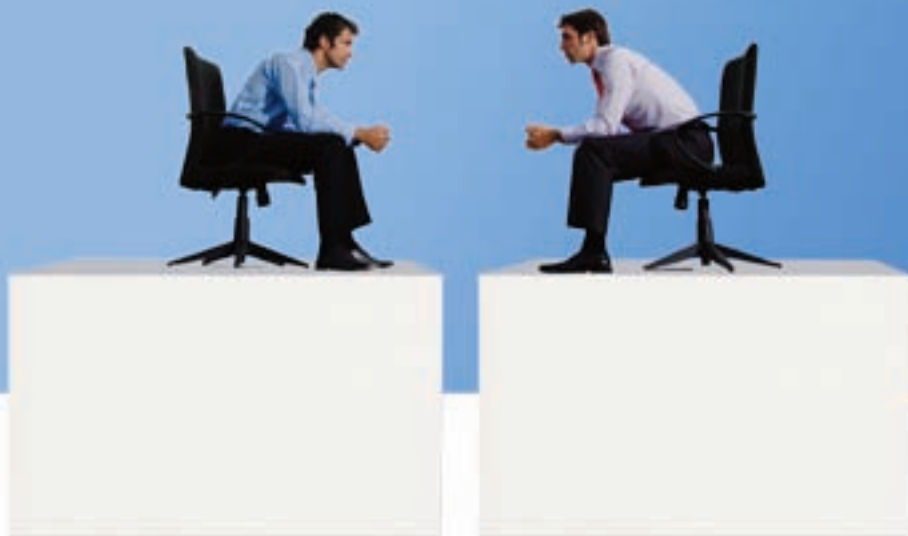
La alianza tiene como objetivo, la unión de sus miembros para proveer un soporte TIC a las organizaciones internacionales vinculadas globalmente, enfocándose especialmente en los servicios de outsourcing propios del entorno de trabajo. Además, los miembros de la Alianza compartirán procesos, metodologías y herramientas. Lo que repercutirá en un suministro estandarizado del servicio con una fuerte presencia local, un órgano de gobierno internacional estable y un servicio de innovación compartido como beneficios directos para cualquier organización internacional.



La Alianza para el Entorno de Trabajo Global de Getronics, también lleva implícito un crecimiento del negocio de sus socios quienes compartirán las actividades de marketing, desarrollo de negocio y ventas. La Alianza permite a sus miembros, ofrecer a sus clientes una presencia internacional garantizada sin los múltiples gastos de mantenimiento de las operaciones que generan las subsidiarias alrededor del mundo.

## SOCIOS ESTRATÉGICOS Y PARTNERS

Dentro de nuestra estrategia de desarrollo de negocio, se encuentra la relativa a la colaboración necesaria con las empresas del sector y las relaciones con Partners de hardware y software. Los beneficios mutuos de estas relaciones nos permiten un trasvase de conocimiento y aprendizaje y una identificación de oportunidades de negocio de forma proactiva.



## Tecnocom y el Medio Ambiente

Tecnocom considera necesario compatibilizar las dimensiones económicas, sociales y medioambientales de manera armónica y equilibrada. Por ello se compromete a realizar sus actividades de manera que se minimicen los impactos ambientales negativos.

### GREENIT: TECNOLOGÍA VERDE, REDUCCIÓN, EFICIENCIA Y RECICLAJE

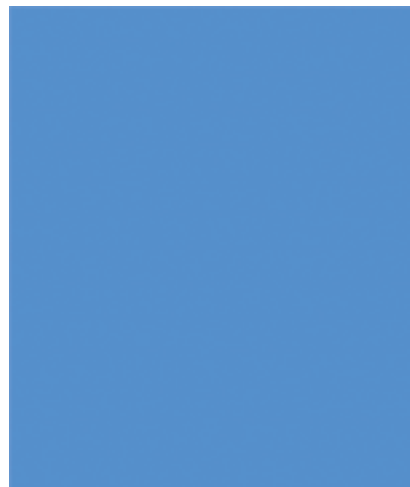
La necesidad de contribuir a una sociedad más comprometida con el Medio Ambiente y con las causas sociales es una premisa cada vez más en boga en las organizaciones, ante las que se abre ahora un reto: “convertirse en organizaciones eco-responsables, reduciendo su consumo y aumentando su rendimiento”.



El concepto Green IT (Information Technology) es la respuesta de las compañías tecnológicas a la evidente necesidad de adoptar acciones urgentes ante la precaria situación medioambiental. Definido para propagar e incentivar la eficiencia energética en la tecnología, reduciendo el impacto medioambiental a través de tres aspectos que configuran el concepto: el ahorro de papel; el ahorro de energía y el reciclado de materiales. El alcance del movimiento Green IT va más allá, compartiendo objetivos con las políticas de Responsabilidad Social Corporativa.

Tecnocom como empresa Española Líder del Sector TI apuesta por la incorporación de estas políticas y conceptos como parte de las soluciones de negocio que ofrece a sus clientes. además de conseguir reducir el impacto en el Medio Ambiente, están orientados a una clara optimización de costes, generación de eficiencia y mejora competitiva.

Minimizamos  
los impactos  
ambientales negativos



## **Tecnocom y su compromiso en RSC**

Tecnocom ha creado a finales de 2009 un Comité de RSC a través del cual se canalizan las actuaciones y proyectos de RSC. Está integrado por representantes de las diferentes áreas corporativas y operativas. Su principal objetivo es unir todas las mejores prácticas que se vienen desarrollando e incorporar e impulsar nuevas acciones.

Tecnocom tiene como objetivo presentar en 2011 el Memoria de Responsabilidad Social Corporativa conforme a las directrices del GRI, Global Reporting Initiative, estableciendo las ratios e indicadores de seguimiento necesarios.



Para visualizar los volúmenes  
del Informe Anual 2009 de Tecnocom  
pulse clic sobre cada enlace

**Informe de Gestión 2009**

**Memoria de Responsabilidad  
Social Corporativa 2009**

**Informe Anual  
de Gobierno Corporativo 2009**

**Cuentas Anuales 2009**

**Diseño, realización,  
producción e ilustraciones  
CREA, Creativos Asociados, S.A.  
Buen Suceso, 25 - 28008 Madrid  
Tel.: 91 547 20 77  
[www.creacreativos.com](http://www.creacreativos.com)**

# **Tecnocom**



**Telecomunicaciones y Energia, S.A.**  
**Josefa Valcarcel, 26**  
**Edificio Merrimack III**  
**28027 Madrid**  
**Tel.: 901 900 900**  
**[www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)**